



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๖ ๒๕๓๕

ที่ รง ๐๖๓๕/ว๒๒๕

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก กอง ศูนย์ กลุ่ม สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ประกันสังคมจังหวัด และสาขา

ตามที่หนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/ว ๒๐๕๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ศูนย์สารนิเทศขอจัดส่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริหทัย นุ่นแก้ว)

ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ



บันทึกข้อความ

เลขที่การ
เลขรับ 7061
วันที่ 28 พ.ย. 2565
เวลา 18:11 น.

ส่วนราชการ ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๒๕๓๕

ที่ รง ๐๖๓๕/ ๕๑๐๕

วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการ

๑. ต้นเรื่อง

หนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/ว ๒๐๕๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ

๒. ขอรายงาน

ศูนย์สารนิเทศได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

๑) ประชาชนมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๗๓๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางโมบาย แอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒) ประเภทเรื่องที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า โทรศัพท์ การรักษาพยาบาล ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถนน น้ำประปา การเมือง หนี้สินในระบบ และประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ตามลำดับ

๓) ส่วนราชการที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๔) ในส่วนของกระทรวงแรงงานได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจำนวน ๓๙๑ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๓) ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว จำนวน ๓๕๙ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๒) ในจำนวนนี้เป็นของสำนักงานประกันสังคม จำนวน ๒๒๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว จำนวน ๒๒๘ เรื่อง (โดยตรวจสอบจากเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕)

๕) ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่กระทรวงแรงงานได้รับส่วนใหญ่เป็นเรื่อง

๕.๑) ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้ปรับปรุงระบบการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ ขอให้ปรับเพิ่มบำนาญชราภาพของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม กรณีว่างงาน คลอดบุตร ชราภาพ และเสียชีวิต

๕.๒) โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ และสำนักงานประกันสังคมพื้นที่

๕.๓) แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศโดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๔) การขอให้...

๕.๔) การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ และผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ

๕.๕) ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ

๖) แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๖.๑) ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๖.๒) ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๖.๓) ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

๓. ข้อพิจารณา

ศูนย์สารสนเทศพิจารณาแล้ว เห็นควรแจ้งเวียนข้อมูลดังกล่าวให้ทุกหน่วยงานทราบเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวศิริหทัย แทนแก้ว)
ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ

เห็นชอบ



๕ ต.๖๖

(นายบุญสงค์ ทัพชัยยุทธ์)

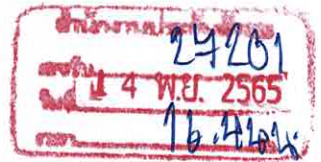
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม



เรียน ผอ.ศสน.

ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ กระทรวงแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวง โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๔๑

ที่ รง ๐๒๐๑.๒/ ๖ ๒๐๕๗

วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมการจัดหางาน อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๖๙ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕ แจ้งว่า ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ กันยายน ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบแล้ว นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ รับทราบในเรื่งดังกล่าวแล้ว

กระทรวงแรงงาน ขอส่งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตาม QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ


(นายบุญชอบ สุทธมนัสวงษ์)
ปลัดกระทรวงแรงงาน



เอกสารแนบ

เรียน

- ☐ ศูนย์บริการข้อมูล 1506
- ☐ ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์และศิลปกรรม
- ☐ ฝ่ายข่าว
- ☒ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน
- ☐ ฝ่ายนิติศาสตร์
- ☐ งานบริหารทั่วไป

๙ ๙

เพื่อ

- ☐ เว็บบอร์ด
- ☐ ทราบ
- ☒ ดำเนินการ

 (พทท)
๑๖ พ.ย. ๖๕

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
กก 2391
วันที่ - 7 พ.ย. 2565
รับที่ 6022
เวลา 14:07 น.



เลขานุการรัฐมนตรี รง.
รับที่ 3389
วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๕
เวลา

สำนักงานรัฐมนตรี รง.
รับที่ 881
วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕
เวลา 13.45 น.

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๖๙

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๘/๙

๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๖๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๗๐๖
ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ กันยายน ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป
- ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ที่ รง 0102.1/ 2144

เรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสุเทพ ชิตยวงษ์)

เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

๔ พ.ย. 2565

ขอแสดงความนับถือ

(นางณัฐฎา จาริ อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กลุ่มงานประสานราชการ กก.
เลขที่รับ 780
วันที่ 7 พ.ย ๖๕
เวลา 16:30

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๓ (สมภพ), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

มทต.๑๖๖๗๗
๗ พ.ย. ๖๕ ๑๗:๐๕
๓ พ.ย. ๖๕

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๗๐๖



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

พ/ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๓๕๑๓ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดัง รบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตาม กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาลี้ภัยดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

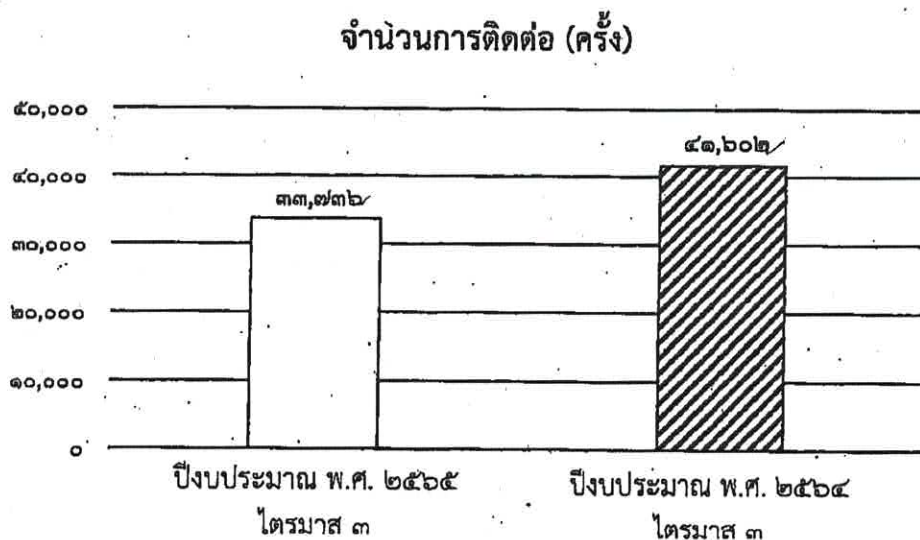
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๖,๗๔๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๘๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๒๕๕ เรื่อง (๒๓.๐๖%)	กระทรวงการคลัง ๕๓๘ เรื่อง (๙.๘๘%)	กระทรวง สาธารณสุข ๔๘๔ เรื่อง (๘.๘๙%)	กระทรวงมหาดไทย ๔๔๗ เรื่อง (๘.๑๔%)	กระทรวงแรงงาน ๓๔๑ เรื่อง (๗.๑๘%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๑๕๖ เรื่อง (๑๓.๕๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๓๗ เรื่อง (๑๑.๙๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๑๕ เรื่อง (๙.๙๙%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๑๐๓ เรื่อง (๘.๙๕%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๑๐๑ เรื่อง (๘.๗๗%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๘๘๘ เรื่อง (๑๘.๓๒%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๓๔ เรื่อง (๔.๘๓%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๒๓๒ เรื่อง (๔.๗๕%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๗ เรื่อง (๔.๒๓%)	จังหวัดชลบุรี ๑๗๒ เรื่อง (๓.๕๕%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ
ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง ...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน	๑	๑,๓๓๖	๑,๒๗๗ (๙๕.๕๘)	๖	๘๖๒	๘๔๐ (๙๗.๕๕)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๒	๙๕๑	๙๐๒ (๙๔.๘๕)	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๒๕)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ของสำนักงานประกันสังคมและ หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๒ และกต ๐	๓	๗๑๐	๖๑๗ (๘๖.๙๐)	๕	๘๙๘	๘๖๓ (๙๖.๑๐)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติ ตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาด ของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอก ของสายพันธุ์โอไมครอน BA.4 และ BA.5 - ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและ ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ในภาพรวม - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๔	๖๙๒	๖๑๔ (๘๘.๗๓)	๑	๗,๔๖๖	๖,๘๔๙ (๙๑.๗๔)
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพ หลอกหลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์	๕	๕๑๖	๓๘๖ (๗๔.๘๑)	๑๕	๒๘๙	๒๓๕ (๘๑.๓๑)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปาวุธ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทาง จราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้ง ป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๖	๔๕๖	๓๘๖ (๘๔.๖๕)	๑๑	๓๗๗	๓๔๘ (๙๒.๓๑)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น	๗	๔๕๓	๔๐๙ (๙๒.๓๓)	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ เลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ บริหารงานของรัฐบาล	๘	๔๓๒	๔๒๔ (๙๘.๑๕)	๑๒	๓๕๒	๓๔๔ (๙๗.๗๒)
หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ย ปัญหาหนี้สินกับสถาบันการเงิน - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ออกมาตรการปรับลดหนี้ และพักชำระหนี้	๙	๔๒๙	๑๘๗ (๔๓.๕๙)	๑๐	๓๘๖	๓๓๘ (๘๗.๕๖)
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย - ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการ ทำร้ายร่างกาย	๑๐	๓๔๘	๒๙๔ (๘๔.๔๘)	๑๓	๓๓๘	๒๙๗ (๘๗.๘๗)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอมผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๑๗,๔๑๒ (๙๑.๕๕)	๑๗,๔๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๑,๖๐๘/ (๘.๔๕)	๑,๒๗๘ (๗๙.๔๘)	๓๓๐ (๒๐.๕๒)
รวมทั้งสิ้น		๑๙,๐๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๑๘,๖๙๐ (๙๘.๒๖)	๓๓๐ (๑.๗๔)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๗,๔๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๕,๗๓๔	๓๐.๑๕
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๔,๗๑๒	๒๔.๗๗
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๔,๒๘๑	๒๒.๕๑
๔	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๒,๓๗๗	๑๒.๕๐
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑๗๑๑	๐.๙๐
๖	อื่น ๆ	๑๓๗	๐.๗๒
รวมทั้งสิ้น		๑๗,๔๑๒	๑๐๐.๐๐

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๖๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๖๐๓	๓.๑๗
๒	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๕๘๔	๓.๖๓
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๒๒๐	๑.๓๕
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๘๒	๐.๕๑
๕	แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	๕๓	๐.๓๓
๖	อื่น ๆ	๖๑	๐.๓๘
รวมทั้งสิ้น		๑,๖๐๘	๑๐๐.๐๐

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๙๒ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการ พิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีป้อนการพนัน	๑,๓๘๐ (๖๕.๙๗)	๘๔๐ (๖๐.๘๗)	๕๔๐ (๓๙.๑๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๔.๐๓)	๕๒๘ (๗๔.๑๖)	๓๘๔ (๕๕.๘๔)
รวมทั้งสิ้น		๒,๐๙๒ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๖๘ (๖๕.๓๙)	๗๒๔ (๓๔.๖๑)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๓.๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๓ มีอัตราลดลงร้อยละ ๓๓.๘๘ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้แก่ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญการส่งเสียงดังรบกวน ปัญหาหนี้สิน ค่าครองชีพ และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญและการส่งเสียงดังรบกวนเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้งในทุกพื้นที่ เช่น เสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมส่งเสียงดัง แต่การแก้ไขกลับดำเนินการได้ยาก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีปริมาณสูงในทุกไตรมาส ทั้งนี้เพราะปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดความเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ไขให้เกิดผลในภาพรวมอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๓.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่าไม่ได้รับการชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันสมควร จึงขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

๓.๓.๓-ผู้ร้องมีการใช้สิทธิโต้แย้งผลการดำเนินการของหน่วยงานจึงส่งคำร้องขอให้ช่วยเหลือในประเด็นเดิมมาหลายครั้งและเมื่อชี้แจงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือพิจารณาเรื่องไว้ เนื่องจากไม่มีข้อเท็จจริง/หลักฐานใหม่ ส่วนใหญ่ผู้ร้องจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปยังหน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความกดดันและมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาลี้ภัยดั่งรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๓.๔.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับ/รวมเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)

ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฝ่ายข้าราชการประจำ รักษาการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์ติดต่อ https://tinyurl.com/yhmvepp5

วิภาดาภิเษก

ผู้ช่วย

นางสาว วิภาดา

รอง-พ.ร.อ.

ปี ๒๕๖๕



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด่วนที่สุด

สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๖๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กราบเรียน/เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๕๒ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๒๗๑
ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๗ มิถุนายน ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐภรณ์ อนันตศิลป์

(นางณัฐภรณ์ อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษายาท), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อล. : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม, } : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
องค์การอิสระ

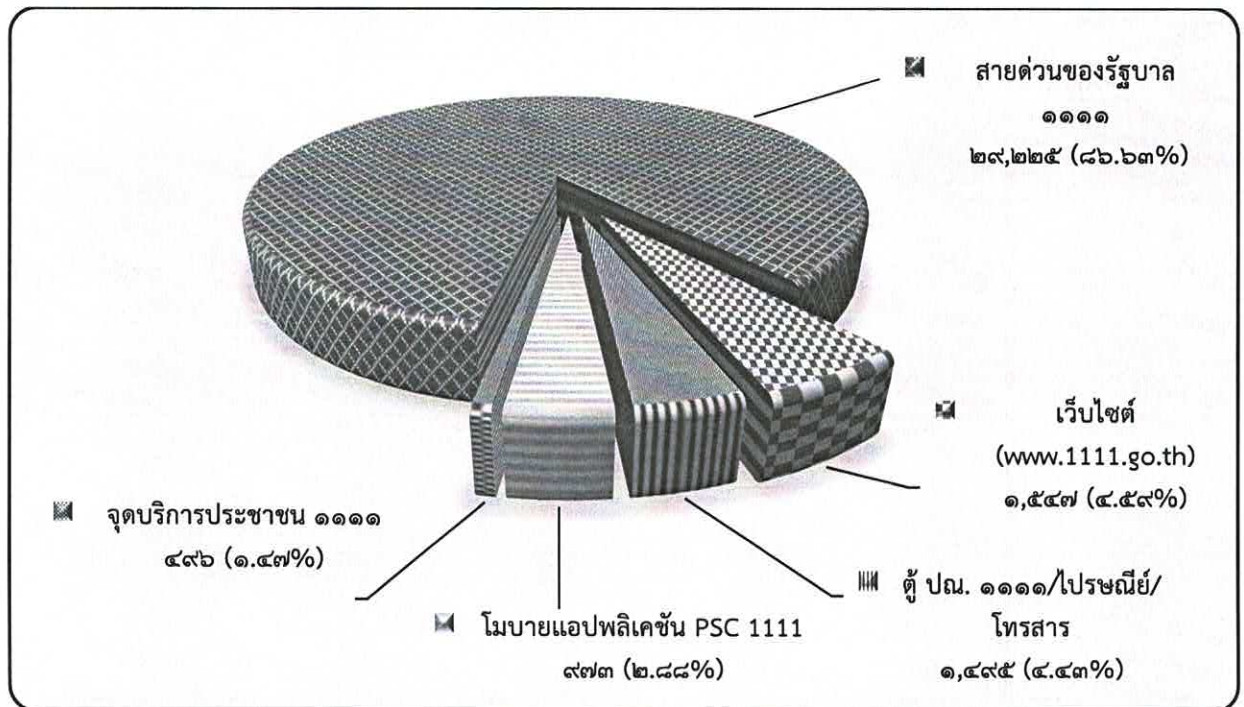


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

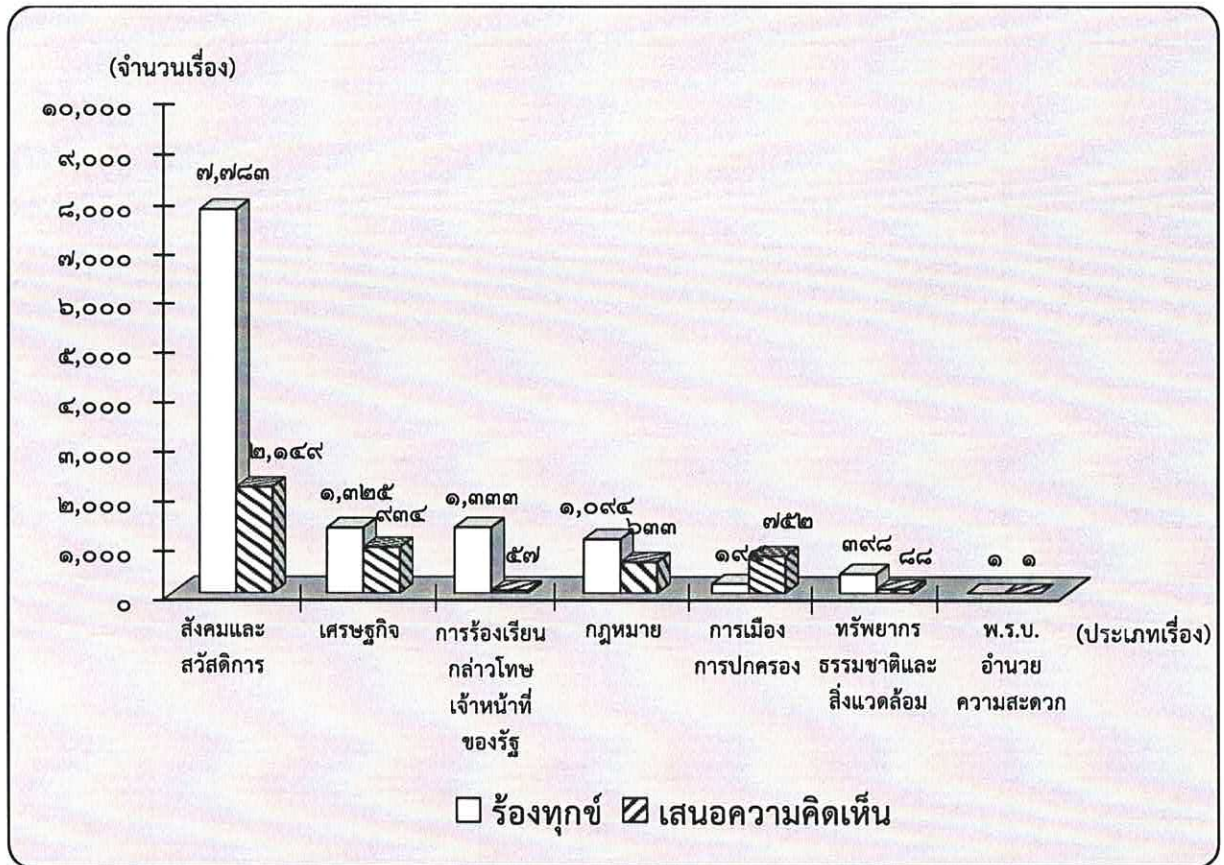
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๙,๒๒๕	๘๖.๖๓
๒	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๕๕๗	๔.๕๙
๓	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๔๙๕	๔.๔๓
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๗๓	๒.๘๘
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๙๖	๑.๔๗
รวมทั้งสิ้น		๓๓,๗๓๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๗๓๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

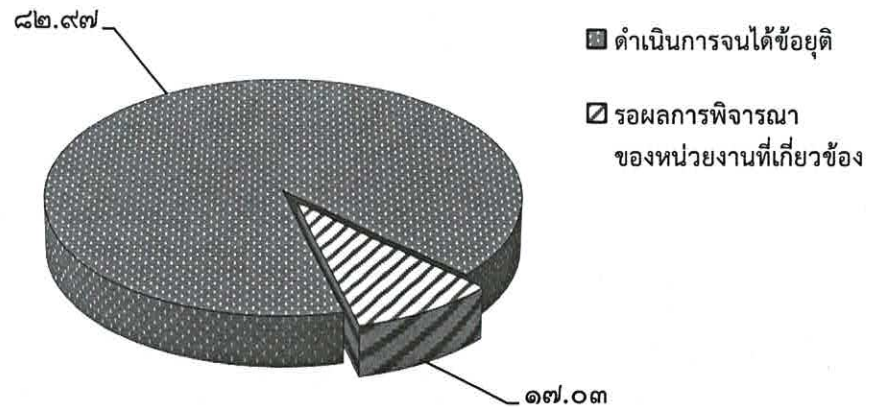
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	รับข้อคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๙,๙๓๒	๗,๗๘๓	๒,๑๔๙
๒	เศรษฐกิจ	๒,๒๕๙	๑,๓๒๕	๙๓๔
๓	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๓๙๐	๑,๓๓๓	๕๗
๔	กฎหมาย	๑,๗๒๗	๑,๐๙๔	๖๓๓
๕	การเมือง-การปกครอง	๙๔๖	๑๙๔	๗๕๒
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๘๖	๓๙๘	๘๘
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๒	๑	๑
รวมทั้งสิ้น		๑๖,๗๔๒	๑๒,๑๒๘	๔,๖๑๔
ร้อยละ		๑๐๐	๗๒.๔๔	๒๗.๕๖

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น



ลำดับที่	ประเภทการดำเนินการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๓,๘๙๑	๘๒.๙๗
๒	รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒,๘๕๑	๑๗.๐๓
รวมทั้งสิ้น		๑๖,๗๔๒	๑๐๐.๐๐

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๖,๗๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๘๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑,๓๓๖	๑,๒๗๗	๕๙
๒	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๙๕๑	๙๐๒	๔๙

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมและหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๗๑๐	๖๑๗	๙๓
๔	การรักษาพยาบาล	- ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอกของสายพันธุ์โอไมครอน BA.4 และ BA.5 - ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนในภาพรวม - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๖๙๒	๖๑๔	๗๘
๕	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน	โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิฉาซีฟโทรศัพท์หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิฉาซีฟหลอกลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์	๕๑๖	๓๘๖	๑๓๐
๖	ถนน	โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนนพื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๔๕๖	๓๘๖	๗๐
๗	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๔๔๓	๔๐๙	๓๔

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๘	การเมือง	- ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ของรัฐบาล	๔๓๒	๔๒๔	๘
๙	หนี้สินในระบบ	- ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา หนี้สินกับสถาบันการเงิน - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกมาตรการ ปรับลดหนี้และพักชำระหนี้	๔๒๙	๑๘๗	๒๔๒
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ	- ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย - ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับ การทำร้ายร่างกาย	๓๔๘	๒๙๔	๕๔

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่
เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน รองลงมาคือ ไฟฟ้า โทรศัพท์ การรักษาพยาบาล ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถนน
น้ำประปา การเมือง หนี้สินในระบบ และประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
มากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๓,๖๗๙	๕๕.๗๙	๒,๖๕๗	๗๒.๒๒	๒,๒๒๓	๖๐.๔๒	๑,๔๕๖	๓๙.๕๘
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๕๓๘	๑๔.๖๒	๔๓๖	๘๑.๐๔	๓๖๔	๖๗.๖๖	๑๗๔	๓๒.๓๔
๑.๒	กระทรวงสาธารณสุข	๔๘๔	๑๓.๑๖	๓๘๗	๗๙.๙๖	๓๖๖	๗๕.๖๒	๑๑๘	๒๔.๓๘
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๕๒ เรื่อง)	๔๔๓	๑๒.๐๔	๑๗๙	๔๐.๔๑	๑๔๕	๓๒.๗๓	๒๙๘	๖๗.๒๗

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.๔	กระทรวงแรงงาน (หมายเหตุ: เฉพาะในส่วน ของสำนักงานประกันสังคม มีจำนวน ๒๒๘ เรื่อง)	๓๙๑	๑๐.๖๓	๓๕๙	๙๑.๘๒	๒๕๒	๖๔.๔๕	๑๓๙	๓๕.๕๕
๑.๕	กระทรวงคมนาคม	๓๖๔	๙.๘๙	๓๒๔	๘๙.๐๑	๓๐๐	๘๒.๔๒	๖๔	๑๗.๕๘
๑.๖	กระทรวงยุติธรรม	๒๓๕	๖.๓๙	๘๔	๓๕.๗๔	๖๐	๒๕.๕๓	๑๗๕	๗๔.๔๗
๑.๗	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๙๔	๕.๒๗	๑๕๘	๘๑.๔๔	๑๒๓	๖๓.๔๐	๗๑	๓๖.๖๐
๑.๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๗๔	๔.๗๓	๑๓๑	๗๕.๒๙	๑๑๖	๖๖.๖๗	๕๘	๓๓.๓๓
๑.๙	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๗๐	๔.๖๒	๑๐๖	๖๒.๓๕	๖๖	๓๘.๘๒	๑๐๔	๖๑.๑๘
๑.๑๐	กระทรวงพาณิชย์	๑๔๕	๓.๙๔	๑๓๔	๙๒.๔๑	๑๒๖	๘๖.๙๐	๑๙	๑๓.๑๐
๑.๑๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๓๔	๓.๖๔	๗๗	๕๗.๔๖	๖๐	๔๔.๗๘	๗๔	๕๕.๒๒
๑.๑๒	กระทรวงพลังงาน	๑๐๗	๒.๙๑	๑๐๐	๙๓.๔๖	๙๒	๘๕.๙๘	๑๕	๑๔.๐๒
๑.๑๓	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๖๔	๑.๗๔	๒๔	๓๗.๕๐	๒๓	๓๕.๙๔	๔๑	๖๔.๐๖
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	๕๔	๑.๔๗	๔๖	๘๕.๑๙	๔๖	๘๕.๑๙	๘	๑๔.๘๑
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๕๒	๑.๔๑	๓๓	๖๓.๔๖	๒๐	๓๘.๔๖	๓๒	๖๑.๕๔
๑.๑๖	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	๔๐	๑.๐๙	๑๗	๔๒.๕๐	๑๕	๓๗.๕๐	๒๕	๖๒.๕๐
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๒	๐.๘๗	๑๕	๔๖.๘๘	๑๔	๔๓.๗๕	๑๘	๕๖.๒๕
๑.๑๘	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๔	๐.๖๕	๒๑	๘๗.๕๐	๑๑	๔๕.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗
๑.๑๙	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๘	๐.๔๙	๑๗	๙๔.๔๔	๑๖	๘๘.๘๙	๒	๑๑.๑๑
๑.๒๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๖	๐.๔๓	๙	๕๖.๒๕	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๗๖๔	๒๖.๗๕	๑,๒๑๔	๖๘.๘๒	๑,๑๔๑	๖๔.๖๘	๖๒๓	๓๕.๓๒
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๕๕	๗๑.๑๔	๘๙๗	๗๑.๔๗	๘๘๕	๗๐.๕๒	๓๗๐	๒๙.๔๘
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๘๕	๑๐.๔๙	๕๑	๒๗.๕๗	๔๙	๒๖.๔๙	๑๓๖	๗๓.๕๑

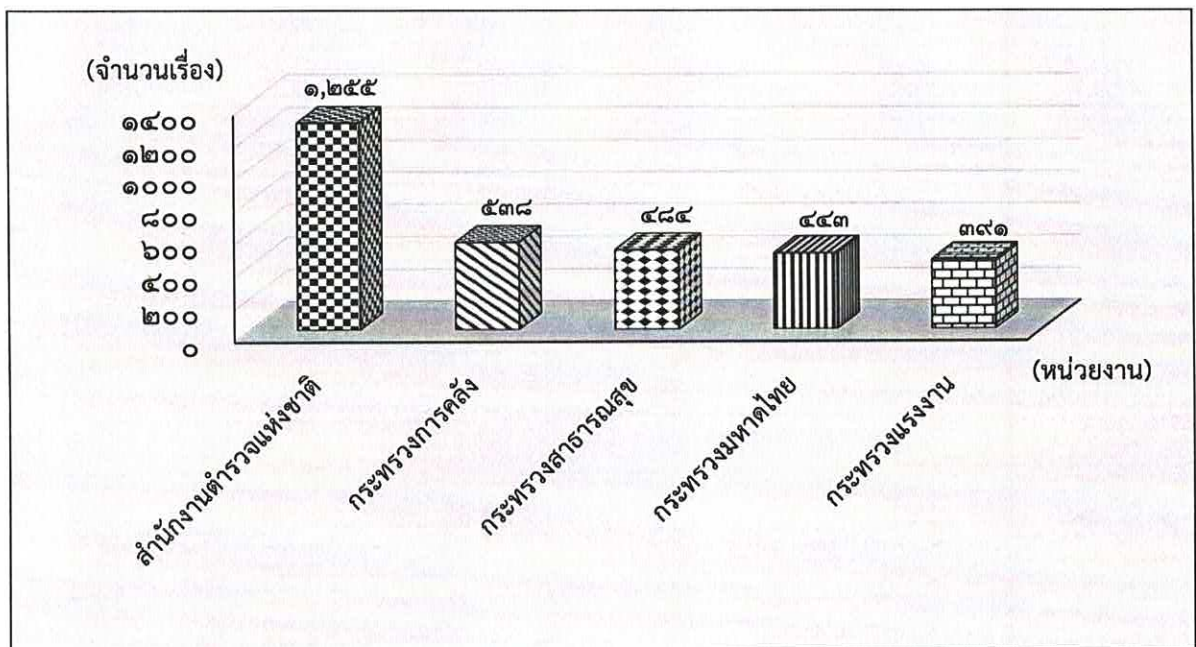
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	๙๓	๕.๒๗	๘๗	๙๓.๕๕	๖๔	๖๘.๘๒	๒๙	๓๑.๑๘
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๖๑	๓.๔๕	๕๕	๙๐.๑๖	๓๔	๕๕.๗๔	๒๗	๔๔.๒๖
๒.๕	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๔๖	๒.๖๐	๒๔	๕๒.๑๗	๒๑	๔๕.๖๕	๒๕	๕๔.๓๕
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๒๘	๑.๕๙	๒๖	๙๒.๘๖	๒๑	๗๕.๐๐	๗	๒๕.๐๐
๒.๗	สำนักงานศาลยุติธรรม	๑๖	๐.๙๑	๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๒	๗๕.๐๐	๔	๒๕.๐๐
๒.๘	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๓	๐.๗๔	๑๐	๗๖.๙๒	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๒.๙	กองทุนประกันวินาศภัย	๑๒	๐.๖๘	๙	๗๕.๐๐	๙	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐
๒.๑๐	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑๑	๐.๖๒	๔	๓๖.๓๖	๔	๓๖.๓๖	๗	๖๓.๖๔
๒.๑๑	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๑๑	๐.๖๒	๑๑	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๔	๐.๒๓	๔	๑๐๐.๐๐	๔	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๔	๐.๒๓	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๔	สำนักงานศาลปกครอง	๓	๐.๑๗	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๕	สภาภาษีไทย	๓	๐.๑๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๖	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๓	๐.๑๗	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๗	ศาลรัฐธรรมนูญ	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้	๒	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๑๙	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๒	๐.๑๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๒	๐.๑๑	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๒	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานทรัพย์สิน พระมหากษัตริย์	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักพระราชวัง	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๖	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๖	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สภาเกษตรกร	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายใน	๑	๐.๐๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๑๕๑	๑๗.๔๖	๑,๐๓๘	๙๐.๑๘	๗๕๐	๖๕.๑๖	๔๐๑	๓๔.๘๔
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๓๙๕	๓๔.๓๒	๓๖๑	๙๑.๓๙	๒๖๐	๖๕.๘๒	๑๓๕	๓๔.๑๘
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๓๗	๑๑.๙๐	๑๑๓	๘๒.๔๘	๙๙	๗๒.๒๖	๓๘	๒๗.๗๔
๓.๑.๒	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๓	๘.๙๕	๑๐๑	๙๘.๐๖	๖๑	๕๙.๒๒	๔๒	๔๐.๗๘
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๑๐๑	๘.๗๗	๙๘	๙๗.๐๓	๖๓	๖๒.๓๘	๓๘	๓๗.๖๒
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๕๔	๔.๖๙	๔๙	๙๐.๗๔	๓๗	๖๘.๕๒	๑๗	๓๑.๔๘
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๓๔๗	๓๐.๑๕	๓๑๓	๙๐.๒๐	๑๗๖	๕๐.๗๒	๑๗๑	๔๙.๒๘
๓.๒.๑	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๕๖	๑๓.๕๕	๑๔๘	๙๔.๘๗	๑๑๙	๗๖.๒๘	๓๗	๒๓.๗๒
๓.๒.๒	ธนาคารออมสิน	๗๙	๖.๘๖	๖๙	๘๗.๓๔	๑๕	๑๘.๙๙	๖๔	๘๑.๐๑
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๓๘	๓.๓๐	๒๙	๗๖.๓๒	๑๖	๔๒.๑๑	๑๒	๕๗.๘๙
๓.๒.๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓๘	๓.๓๐	๓๕	๙๒.๑๑	๑๔	๓๖.๘๔	๒๔	๖๓.๑๖
๓.๒.๕	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๒๑	๑.๘๒	๑๗	๘๐.๙๕	๘	๓๘.๑๐	๑๓	๖๑.๙๐
๓.๒.๖	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๘	๐.๗๐	๘	๑๐๐.๐๐	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๓.๒.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๕	๐.๔๓	๕	๑๐๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๓.๒.๘	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๙	ศูนย์อำนวยการปฏิบัติการ แก้ไขปัญหาน้ำท่วม ภาคประชาชน	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๑๘๓	๑๕.๙๐	๑๗๓	๙๔.๕๔	๑๖๔	๘๙.๖๒	๑๙	๑๐.๓๘
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๑๑๕	๙.๙๙	๑๑๒	๙๗.๓๙	๑๐๗	๙๓.๐๔	๘	๖.๙๖
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๓๐	๒.๖๑	๒๕	๘๓.๓๓	๒๕	๘๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๔	๑.๒๒	๑๔	๑๐๐.๐๐	๑๓	๙๒.๘๖	๑	๗.๑๔
๓.๓.๔	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๑	๐.๙๖	๙	๘๑.๘๒	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
๓.๓.๕	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๗	๐.๖๑	๗	๑๐๐.๐๐	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๓.๓.๖	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๖	๐.๕๒	๖	๑๐๐.๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๘๕	๗.๓๘	๖๘	๘๐.๐๐	๖๑	๗๑.๗๖	๒๔	๒๘.๒๔
๓.๕.๑	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๕๕	๔.๗๘	๕๕	๑๐๐.๐๐	๔๘	๘๗.๒๗	๗	๑๒.๗๓
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓๐	๒.๖๑	๑๓	๔๓.๓๓	๑๓	๔๓.๓๓	๑๗	๕๖.๖๗
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงสาธารณสุข	๕๓	๔.๖๐	๔๗	๘๘.๖๘	๒๙	๕๔.๗๒	๒๔	๔๕.๒๘
๓.๖.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๕๒	๔.๕๒	๔๖	๘๘.๔๖	๒๘	๕๓.๘๕	๒๔	๔๖.๑๕
๓.๖.๒	องค์การเภสัชกรรม	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๓๐	๒.๖๑	๒๗	๙๐.๐๐	๒๕	๘๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗
๓.๗.๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด	๓๐	๒.๖๑	๒๗	๙๐.๐๐	๒๕	๘๓.๓๓	๕	๑๖.๖๗
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา	๒๒	๑.๙๑	๒๐	๙๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๓.๘.๑	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑๙	๑.๖๕	๑๙	๑๐๐.๐๐	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
๓.๘.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๓	๐.๒๖	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๒	๑.๙๑	๑๘	๘๑.๘๒	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๙๑
๓.๙.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๑	๑.๘๒	๑๗	๘๐.๙๕	๑๒	๕๗.๑๔	๙	๔๒.๘๖
๓.๙.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๔	๐.๓๕	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๐.๑	องค์การส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๔	๐.๓๕	๔	๑๐๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๔	๐.๓๕	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๑๑.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๒๖	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑.๒	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย	๑	๐.๐๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๓	๐.๒๖	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๑	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๒	บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๙	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

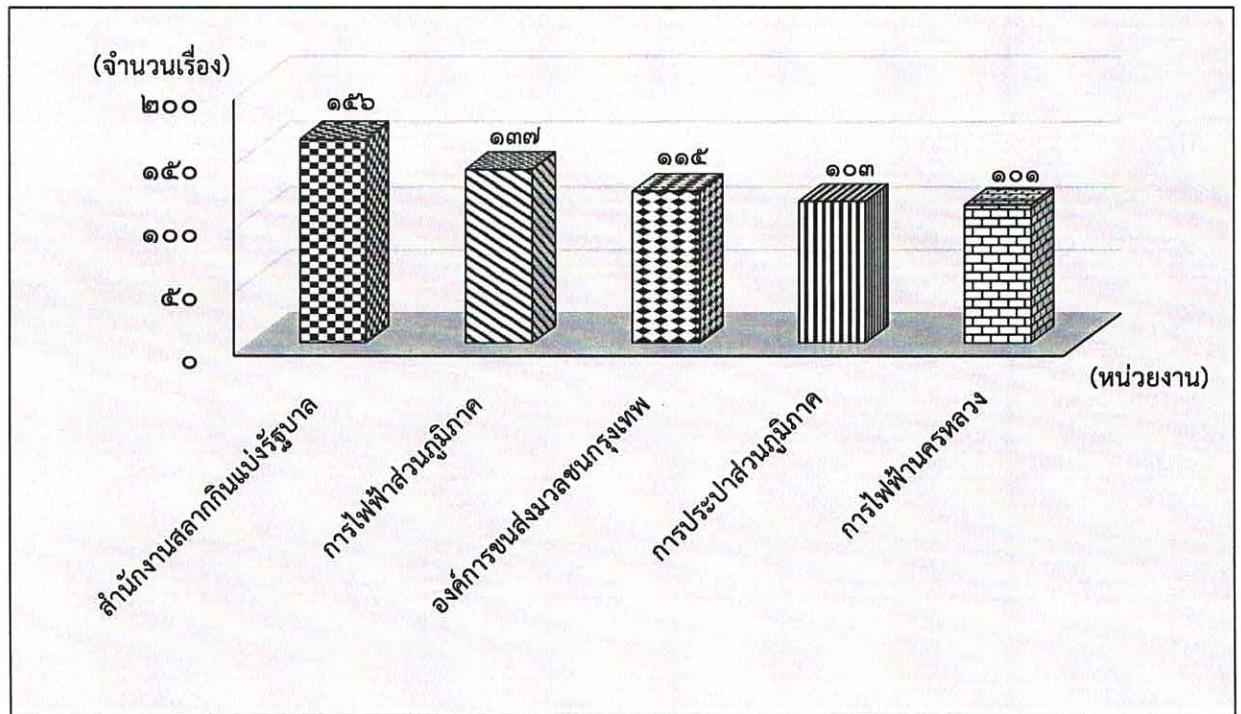
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๒	๐.๑๗	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การส่งเสริมกิจการ โคนมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๓.๒	การยางแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑	๐.๐๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖,๕๙๔	๑๐๐.๐๐	๔,๙๐๙	๗๔.๔๕	๔,๑๑๔	๖๖.๓๙	๒,๔๘๐	๓๗.๖๑

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้านครหลวง ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาชีพหลอกลวงให้ประชาชนกู้เงินผ่านโทรศัพท์ และช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ - ขอให้ตรวจสอบมิจฉาชีพปลอมบัญชีการใช้งานในแอปพลิเคชันไลน์เพื่อล่อให้ผู้ซื้อสินค้าโอนเงินเข้าบัญชี การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรให้แก่ประชาชน บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต โกงขนโต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๒ ๒๕๕๕ - ๖๐ ศูนย์ปฏิบัติการกรมตำรวจ หมายเลขสายด่วน ๑๕๙๙ และหมายเลขสายด่วน ๑๙๑ , ๑๔๔๑

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธร สำ และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำด่านตรวจ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๕๙๙
๒	กระทรวงการคลัง	ภาษีอากร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินคืนภาษีจากการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ - ขอให้ทบทวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้กับภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการยื่นแบบภาษีออนไลน์ ผ่านช่องทาง www.efiling.rd.go.th บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอให้ปรับปรุงเพิ่มวงเงินสำหรับการซื้อสินค้าให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และขอให้เร่งเปิดให้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่ คำร้องชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เร่งออกมาตรการ “โครงการคนละครึ่ง เฟส ๕” - ขอให้ออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด - 19 โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ และสำนักงานสรรพากรประจำพื้นที่ กองทุนประกันวินาศภัย ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๑ ๑๔๔๔ กองทุนการออมแห่งชาติ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๐๔๙ ๙๐๐๐ กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐ หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหานี้สินครู และขอให้ออกมาตรการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ข้าราชการบำนาญทั่วประเทศ
๓	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโควิด - 19 เข้าระบบการรักษา ขอให้ผ่อนปรนลดหน้ากาอนามัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 และขอให้พิจารณาให้โรคโควิด - 19 เป็นโรคประจำถิ่น ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล โดยส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการให้บริการตรวจและรับยาผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโควิด - 19 ของโรงพยาบาล การร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครประจำโรงพยาบาลชุมชน การเสนอและตรากฎหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปลดล็อกกัญชาออกจากยาเสพติดและให้ประชาชนสามารถปลูก/จำหน่ายได้อย่างเสรี และขอให้กำหนดมาตรการควบคุมการใช้พืชกัญชาเป็นส่วนผสมในอาหารและเครื่องดื่มของร้านต่าง ๆ อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกข้อห้ามจำหน่ายกัญชาหรืออาหาร เครื่องดื่ม ผสมกัญชา ในพื้นที่หรือโดยรอบพื้นที่ของโรงเรียน และการจัดทะเบียนเพื่อจำหน่ายกัญชา

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงมหาดไทย	การขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง (มาตรา๓๓) โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความอนุเคราะห์ให้เปิดเผยและขอคัดสำเนาเอกสารมีคำรับรองถูกต้องของกระดาศำตอบที่ใช้ในการสอบกระดาศำเฉลย และกระดาศำตอบแบบปรนัยและอัตนัยที่แสดงผลการตรวจเป็นคะแนนแล้วของผู้สมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้ดำรงตำแหน่งสายงานผู้บริหาร ภาษี โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอให้ปรับลดอัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้เร่งออกโฉนดที่ดินและขอคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การออกโฉนดที่ดินแต่ละประเภท ได้แก่ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓) , ที่ดินว่างเปล่า , ใบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) และที่ดินสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม หมายเลขสายด่วน ๑๕๖๗ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ สำนักงานในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด
๕	กระทรวงแรงงาน	ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ และ ๔๐ - ขอให้ปรับเพิ่มบำนาญชราภาพของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ - ขอให้เร่งจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนของประกันสังคม กรณีว่างงาน คลอดบุตร ชราภาพ และเสียชีวิต โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ และสำนักงานประกันสังคมพื้นที่ แรงงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศ โดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ และผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล	สลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ขอให้มีการควบคุมและตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาทั่วประเทศ และขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันเปาตั้ง โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๘ ๙๙๙๙
๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ขยายเวลาการชำระและการตัดมิเตอร์ไฟฟ้า การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบกและการจัดระเบียบรถสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ปรับลดหรือชะลอการขึ้นค่าโดยสารของรถโดยสารสาธารณะ การร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายเลขสายด่วน ๑๓๔๘
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้พิจารณาปรับปรุงระบบการจ่ายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาค โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของประปาส่วนภูมิภาค หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๒
๕	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้านครหลวง โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ ค่าธรรมเนียมบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการค้างชำระค่าบริการ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขอให้แก้ไขปัญหาคารราวจรจัดติด เนื่องจากกรนำสายไฟฟ้าลงใต้ดิน

๘. สถิติ เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคดีเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕)

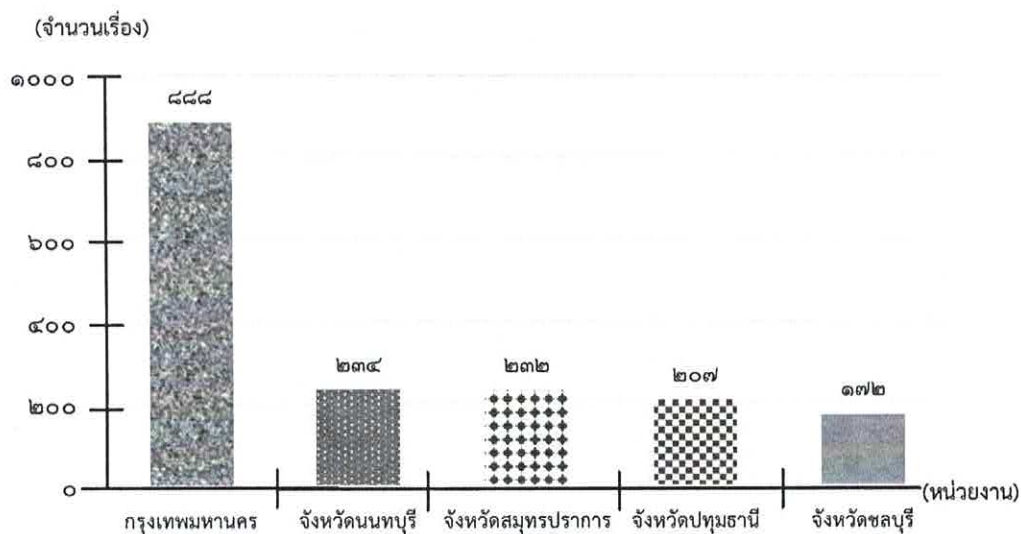
ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๘๘๘	๑๘.๓๒	๘๕๑	๙๕.๘๓	๖๓๙	๗๑.๙๖	๒๔๙	๒๘.๐๔
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๘๘	๑๘.๓๒	๘๕๑	๙๕.๘๓	๖๓๙	๗๑.๙๖	๒๔๙	๒๘.๐๔
เขตตรวจราชการที่ ๑		๖๑๒	๑๒.๖๓	๕๒๙	๘๖.๔๔	๔๒๗	๖๙.๗๗	๑๘๕	๓๐.๒๓
๒	จังหวัดนนทบุรี	๒๓๔	๔.๘๓	๑๙๙	๘๕.๐๔	๑๖๔	๗๐.๐๙	๗๐	๒๙.๙๑
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๐๗	๔.๒๗	๑๘๖	๘๙.๘๖	๑๕๒	๗๓.๔๓	๕๕	๒๖.๕๗
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๐๘	๒.๒๓	๘๗	๘๐.๕๖	๖๕	๖๐.๑๙	๔๓	๓๙.๘๑
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๓	๑.๓๐	๕๗	๙๐.๔๘	๔๖	๗๓.๐๒	๑๗	๒๖.๙๘
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๒๘	๒.๖๔	๘๙	๖๙.๕๓	๖๙	๕๓.๙๑	๕๙	๔๖.๐๙
๖	จังหวัดลพบุรี	๖๑	๑.๒๖	๔๐	๖๕.๕๗	๒๗	๔๔.๒๖	๓๔	๕๕.๗๔
๗	จังหวัดอ่างทอง	๒๙	๐.๖๐	๒๐	๖๘.๙๗	๑๘	๖๒.๐๗	๑๑	๓๗.๙๓
๘	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๐	๐.๔๑	๑๔	๗๐.๐๐	๑๓	๖๕.๐๐	๗	๓๕.๐๐
๙	จังหวัดชัยนาท	๑๘	๐.๓๗	๑๕	๘๓.๓๓	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๓๘.๘๙
เขตตรวจราชการที่ ๓		๓๖๓	๗.๔๙	๒๗๖	๗๖.๐๓	๒๓๓	๖๔.๑๙	๑๓๐	๓๕.๘๑
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๓๒	๔.๗๙	๑๘๗	๘๐.๖๐	๑๖๙	๗๒.๘๔	๖๓	๒๗.๑๖
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๔๖	๐.๙๕	๒๘	๖๐.๘๗	๒๕	๕๔.๓๕	๒๑	๔๕.๖๕
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๔๖	๐.๙๕	๓๗	๘๐.๔๓	๒๑	๔๕.๖๕	๒๕	๕๔.๓๕
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๒๒	๐.๔๕	๑๓	๕๙.๐๙	๘	๓๖.๓๖	๑๔	๖๓.๖๔
๑๔	จังหวัดนครนายก	๑๗	๐.๓๕	๑๑	๖๔.๗๑	๑๐	๕๘.๘๒	๗	๔๑.๑๘
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๓๒	๖.๘๕	๒๖๓	๗๙.๒๒	๒๐๕	๖๑.๗๕	๑๒๗	๓๘.๒๕
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๓๗	๒.๘๓	๑๑๙	๘๖.๘๖	๙๗	๗๐.๘๐	๔๐	๒๙.๒๐
๑๖	จังหวัดราชบุรี	๗๑	๑.๔๖	๕๕	๗๗.๔๖	๓๖	๕๐.๗๐	๓๕	๔๙.๓๐
๑๗	จังหวัดกาญจนบุรี	๖๖	๑.๓๖	๕๔	๘๑.๘๒	๔๕	๖๘.๑๘	๒๑	๓๑.๘๒
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๘	๑.๒๐	๓๕	๖๐.๓๔	๒๗	๔๖.๕๕	๓๑	๕๓.๔๕
เขตตรวจราชการที่ ๕		๑๕๘	๓.๒๖	๑๓๑	๘๒.๙๑	๑๒๑	๗๖.๕๘	๓๗	๒๓.๔๒
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๗๒	๑.๔๙	๖๔	๘๘.๘๙	๖๐	๘๓.๓๓	๑๒	๑๖.๖๗
๒๐	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๕๔	๑.๑๑	๓๘	๗๐.๓๗	๓๗	๖๘.๕๒	๑๗	๓๑.๔๘
๒๑	จังหวัดเพชรบุรี	๒๑	๐.๔๓	๑๙	๙๐.๔๘	๑๖	๗๖.๑๙	๕	๒๓.๘๑
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๑๑	๐.๒๓	๑๐	๙๐.๙๑	๘	๗๒.๗๓	๓	๒๗.๒๗
เขตตรวจราชการที่ ๖		๓๖๙	๗.๖๑	๒๗๖	๗๔.๘๐	๑๘๐	๔๘.๗๘	๑๘๙	๕๑.๒๒
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๔๓	๒.๙๕	๙๐	๖๒.๙๔	๖๘	๔๗.๕๕	๗๕	๕๒.๔๕
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๑๐	๒.๒๗	๙๔	๘๕.๔๕	๖๓	๕๗.๒๗	๔๗	๔๒.๗๓
๒๕	จังหวัดพัทลุง	๖๓	๑.๓๐	๕๒	๘๒.๕๔	๒๑	๓๓.๓๓	๔๒	๖๖.๖๗
๒๖	จังหวัดชุมพร	๕๓	๑.๐๙	๔๐	๗๕.๔๗	๒๘	๕๒.๘๓	๒๕	๔๗.๑๗
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๖๕	๓.๔๐	๑๓๑	๗๙.๓๙	๘๘	๕๓.๓๓	๗๗	๔๖.๖๗
๒๗	จังหวัดตรัง	๕๑	๑.๐๕	๔๗	๙๒.๑๖	๒๗	๕๒.๙๔	๒๔	๔๗.๐๖
๒๘	จังหวัดกระบี่	๔๓	๐.๘๙	๓๔	๗๙.๐๗	๒๑	๔๘.๘๔	๒๒	๕๑.๑๖
๒๙	จังหวัดภูเก็ต	๔๐	๐.๘๒	๓๑	๗๗.๕๐	๒๒	๕๕.๐๐	๑๘	๔๕.๐๐
๓๐	จังหวัดพังงา	๑๖	๐.๓๓	๙	๕๖.๒๕	๘	๕๐.๐๐	๘	๕๐.๐๐
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๕	๐.๓๑	๑๐	๖๖.๖๗	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓

เขตตรวจจ ...

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๑๓	๔.๓๙	๑๕๗	๗๓.๗๑	๑๒๑	๕๖.๘๑	๙๒	๕๓.๑๙
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๓๕	๒.๗๙	๑๐๙	๘๐.๗๔	๘๙	๖๕.๙๓	๔๖	๓๔.๐๗
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๒๘	๐.๕๘	๑๕	๕๓.๕๗	๑๐	๓๕.๗๑	๑๘	๖๔.๒๙
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๑๙	๐.๓๙	๘	๔๒.๑๑	๖	๓๑.๕๘	๑๓	๖๘.๔๒
๓๕	จังหวัดยะลา	๑๙	๐.๓๙	๑๕	๗๘.๙๕	๑๑	๕๗.๘๙	๘	๔๒.๑๑
๓๖	จังหวัดสตูล	๑๒	๐.๒๕	๑๐	๘๓.๓๓	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๙		๒๙๑	๖.๐๐	๒๓๖	๘๑.๑๐	๒๐๙	๗๑.๘๒	๘๒	๒๘.๑๘
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๗๒	๓.๕๕	๑๔๔	๘๓.๗๒	๑๒๗	๗๓.๘๔	๔๕	๒๖.๑๖
๓๘	จังหวัดระยอง	๖๖	๑.๓๖	๕๘	๘๗.๘๘	๕๓	๘๐.๓๐	๑๓	๑๙.๗๐
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๔๒	๐.๘๗	๒๖	๖๑.๙๐	๒๓	๕๔.๗๖	๑๙	๔๕.๒๔
๔๐	จังหวัดตราด	๑๑	๐.๒๓	๘	๗๒.๗๓	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๓๑	๒.๗๐	๙๕	๗๒.๕๒	๖๐	๔๕.๘๐	๗๑	๕๔.๒๐
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๕๖	๑.๑๖	๔๕	๘๐.๓๖	๒๗	๔๘.๒๑	๒๙	๕๑.๗๙
๔๒	จังหวัดเลย	๒๘	๐.๕๘	๒๒	๗๘.๕๗	๑๔	๕๐.๐๐	๑๔	๕๐.๐๐
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๒๐	๐.๔๑	๑๑	๕๕.๐๐	๘	๔๐.๐๐	๑๒	๖๐.๐๐
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๗	๐.๓๕	๑๐	๕๘.๘๒	๘	๔๗.๐๖	๙	๕๒.๙๔
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๑๐	๐.๒๑	๗	๗๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๗	๗๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๔๙	๑.๐๑	๓๒	๖๕.๓๑	๒๑	๔๒.๘๖	๒๘	๕๗.๑๔
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๓๕	๐.๗๒	๒๓	๖๕.๗๑	๑๕	๔๒.๘๖	๒๐	๕๗.๑๔
๔๗	จังหวัดนครพนม	๙	๐.๑๙	๖	๖๖.๖๗	๔	๔๔.๔๔	๕	๕๕.๕๖
๔๘	จังหวัดมุกดาหาร	๕	๐.๑๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๑๒	๔.๓๗	๑๒๘	๖๐.๓๘	๑๑๔	๕๓.๗๗	๙๘	๔๖.๒๓
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๘๓	๑.๗๑	๕๘	๖๙.๘๘	๕๖	๖๗.๔๗	๒๗	๓๒.๕๓
๕๐	จังหวัดมหาสารคาม	๔๕	๐.๙๓	๒๖	๕๗.๗๘	๒๖	๕๗.๗๘	๑๙	๔๒.๒๒
๕๑	จังหวัดร้อยเอ็ด	๔๔	๐.๙๑	๑๙	๔๓.๑๘	๑๑	๒๕.๐๐	๓๓	๗๕.๐๐
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๐	๐.๘๒	๒๕	๖๒.๕๐	๒๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๘๐	๓.๗๑	๘๘	๔๘.๘๙	๖๗	๓๗.๒๒	๑๑๓	๖๒.๗๘
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๘๘	๑.๘๒	๔๓	๔๘.๘๖	๓๗	๔๒.๐๕	๕๑	๕๗.๙๕
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๕๗	๑.๑๘	๒๘	๔๙.๑๒	๑๙	๓๓.๓๓	๓๘	๖๖.๖๗
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๙	๐.๓๙	๙	๔๗.๓๗	๕	๒๖.๓๒	๑๔	๗๓.๖๘
๕๖	จังหวัดยโสธร	๑๖	๐.๓๓	๘	๕๐.๐๐	๖	๓๗.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๗๘	๕.๗๔	๑๔๐	๕๐.๓๖	๑๑๘	๔๒.๔๕	๑๖๐	๕๗.๕๕
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๑๒	๒.๓๑	๕๑	๔๕.๕๔	๕๑	๔๕.๕๔	๖๑	๕๔.๔๖
๕๘	จังหวัดสุรินทร์	๖๔	๑.๓๒	๔๒	๖๕.๖๓	๒๓	๓๕.๙๔	๔๑	๖๔.๐๖
๕๙	จังหวัดบุรีรัมย์	๖๑	๑.๒๖	๓๒	๕๒.๔๖	๓๐	๔๙.๑๘	๓๑	๕๐.๘๒
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๑	๐.๘๕	๑๕	๓๖.๕๙	๑๔	๓๔.๑๕	๒๗	๖๕.๘๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๑๑๐	๒.๒๗	๗๗	๗๐.๐๐	๖๕	๕๙.๐๙	๔๕	๔๐.๙๑
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๖๗	๑.๓๘	๔๓	๖๔.๑๘	๓๙	๕๘.๒๑	๒๘	๔๑.๗๙
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๗	๐.๕๖	๒๒	๘๑.๔๘	๑๘	๖๖.๖๗	๙	๓๓.๓๓
๖๓	จังหวัดลำพูน	๙	๐.๑๙	๘	๘๘.๘๙	๖	๖๖.๖๗	๓	๓๓.๓๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๗	๐.๑๔	๔	๕๗.๑๔	๒	๒๘.๕๗	๕	๗๑.๔๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๘๑	๑.๖๗	๕๖	๖๙.๑๔	๕๔	๖๖.๖๗	๒๗	๓๓.๓๓
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๔๐	๐.๘๒	๒๘	๗๐.๐๐	๒๗	๖๗.๕๐	๑๓	๓๒.๕๐
๖๖	จังหวัดพะเยา	๑๗	๐.๓๕	๑๑	๖๔.๗๑	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๕.๒๙
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๗	๐.๓๕	๑๒	๗๐.๕๙	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๖๘	จังหวัดน่าน	๗	๐.๑๔	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
				จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๓๔	๒.๗๖	๙๐	๖๗.๑๖	๖๗	๕๐.๐๐	๖๗	๕๐.๐๐
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๔๕	๐.๙๓	๒๗	๖๐.๐๐	๑๘	๔๐.๐๐	๒๗	๖๐.๐๐
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๓๘	๐.๗๘	๒๗	๗๑.๐๕	๑๘	๔๗.๓๗	๒๐	๕๒.๖๓
๗๑	จังหวัดอุตรดิตถ์	๑๙	๐.๓๙	๑๕	๗๘.๙๕	๑๓	๖๘.๔๒	๖	๓๑.๕๘
๗๒	จังหวัดสุโขทัย	๑๘	๐.๓๗	๑๒	๖๖.๖๗	๙	๕๐.๐๐	๙	๕๐.๐๐
๗๓	จังหวัดตาก	๑๔	๐.๒๙	๙	๖๔.๒๙	๙	๖๔.๒๙	๕	๓๕.๗๑
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๕๓	๓.๑๖	๘๘	๕๗.๕๒	๖๖	๔๓.๑๔	๘๗	๕๖.๘๖
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๕๒	๑.๐๗	๒๓	๔๔.๒๓	๑๘	๓๔.๖๒	๓๔	๖๕.๓๘
๗๕	จังหวัดอุทัยธานี	๓๕	๐.๗๒	๒๙	๘๒.๘๖	๑๙	๕๔.๒๙	๑๖	๔๕.๗๑
๗๖	จังหวัดพิจิตร	๓๔	๐.๗๐	๑๖	๔๗.๐๖	๑๕	๔๔.๑๒	๑๙	๕๕.๘๘
๗๗	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๒	๐.๖๖	๒๐	๖๒.๕๐	๑๔	๔๓.๗๕	๑๘	๕๖.๒๕
รวมทั้งสิ้น		๔,๘๔๗	๑๐๐.๐๐	๓,๗๓๓	๗๗.๐๒	๒,๙๒๔	๖๐.๓๓	๑,๙๒๓	๓๙.๖๗

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๔,๘๔๗ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๙. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร หมู่บ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา เครื่องขยายเสียงในชุมชน และการเลี้ยงสัตว์ ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดวิถี ลูกกระนวด ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และสัญญาณไฟจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และน้ำท่วมขังถนน การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 เช่น การเว้นระยะห่าง ฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานที่ชั่วคราว/เปิดให้บริการเกินเวลาที่กำหนด (ร้านอาหาร) การมั่วสุมดื่มสุรา และไม่สวมหน้ากากอนามัย - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่ตรวจคัดกรองหาเชื้อ/พ่นยาฆ่าเชื้อ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการสาธารณสุข และสถานพยาบาล
๓	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา และเลี้ยงสุนัข ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระนวด ทางม้าลาย ตีเส้นจราจร และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้ปรับเปลี่ยนการปล่อยสัญญาณไฟจราจรให้สัมพันธ์กับสภาพจราจร - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร และป้ายแสดงสัญลักษณ์จราจร
๒	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การมั่วสุมดื่มสุรา สัตว์เลี้ยง และการต่อเติมบ้าน ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน และลูกกระนวด - ขอให้แก้ไขปัญหาการบรรทุกน้ำหนักเกิน และเศษดินร่วน จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร
๔	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง การก่อสร้างบ้านจัดสรร แคมป์ที่พักคนงาน และการมั่วสุมดื่มสุรา ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ทางม้าลายอัจฉริยะ และสะพานข้ามคลอง - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำท่วมขังถนน จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่อำนวยความสะดวกจัดระเบียบจราจร และกวดขันการกระทำความผิดกฎระเบียบจราจรของรถบรรทุก
๕	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/กลิ่นเสียเหม็น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร สถานบันเทิง บ้านเรือน และการมั่วสุมดื่มสุรา ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นกรณีขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน ลูกกระนวด ตีเส้นจราจร และติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่มีคุณภาพ เช่น น้ำมีสีดำ ขุ่น และตกตะกอน - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล และไหลอ่อน



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสถี ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

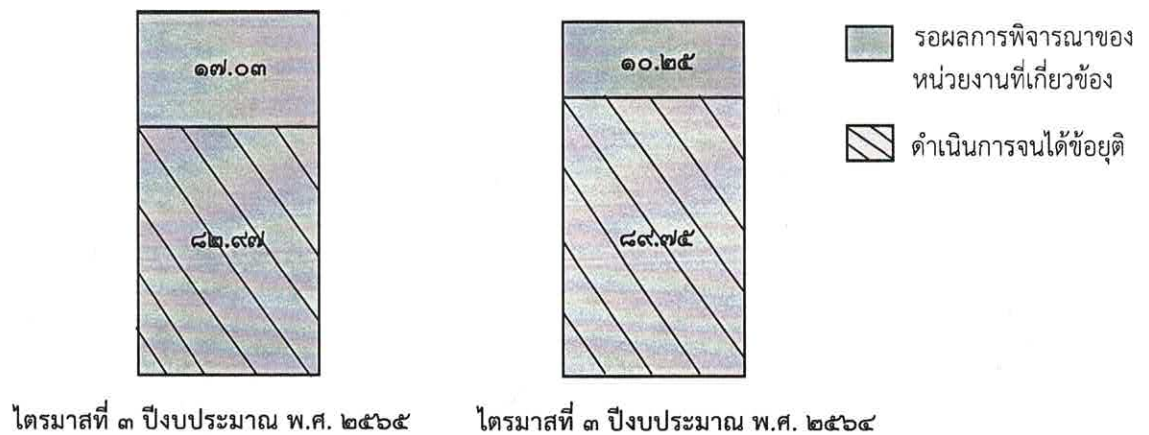
๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๗,๖๗๙	๒๙,๒๒๕	- ๒๒.๔๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๒๙๗	๑,๔๙๕	๑๕.๒๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒,๑๑๘	๑,๕๔๗	- ๒๖.๙๖
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๖๐	๔๙๖	๗๒๖.๖๗
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔๔๘	๙๗๓	๑๑๗.๑๙
รวมทั้งสิ้น		๔๑,๖๐๒ ครั้ง ๒๕,๓๒๒ เรื่อง	๓๓,๗๓๖ ครั้ง ๑๖,๗๔๒ เรื่อง	- ๑๘.๙๑ - ๓๓.๘๘

ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๓,๗๓๖ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑ โดยช่องทางที่ประชาชนมีการใช้บริการมากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) และตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนใช้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เพิ่มขึ้น ซึ่งคาดว่ามาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มีแนวโน้มลดลง ประกอบกับรัฐบาลได้ผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องส่งผลให้ประชาชนต้องการเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เพิ่มขึ้น

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

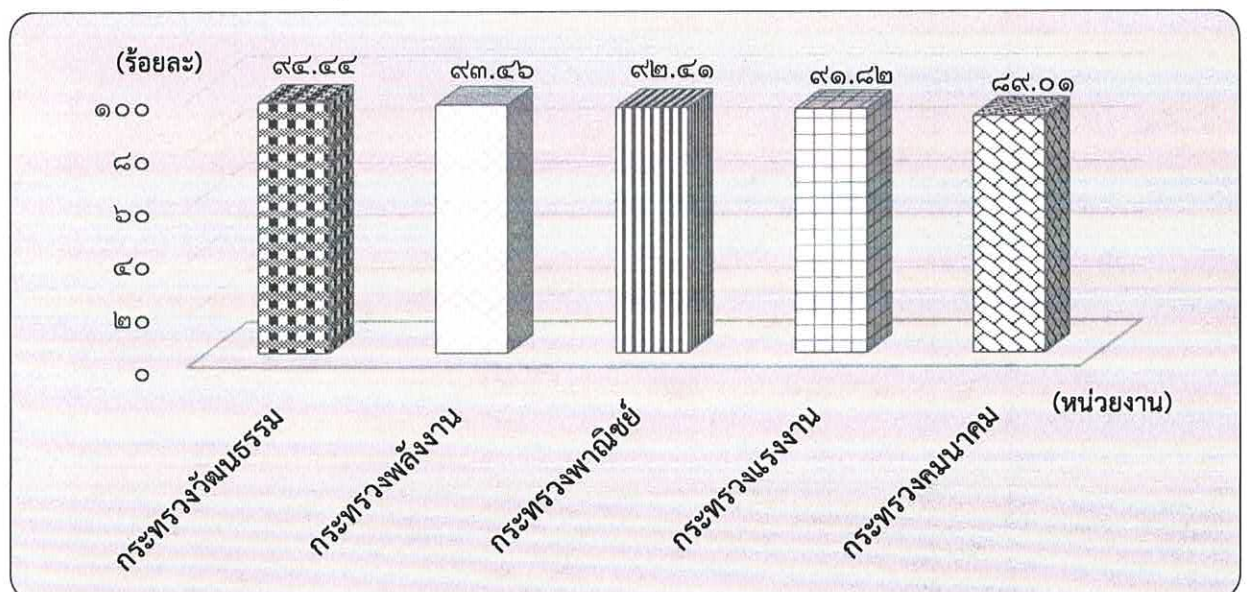
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๖,๗๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๘๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓ และไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๕,๓๒๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕



บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

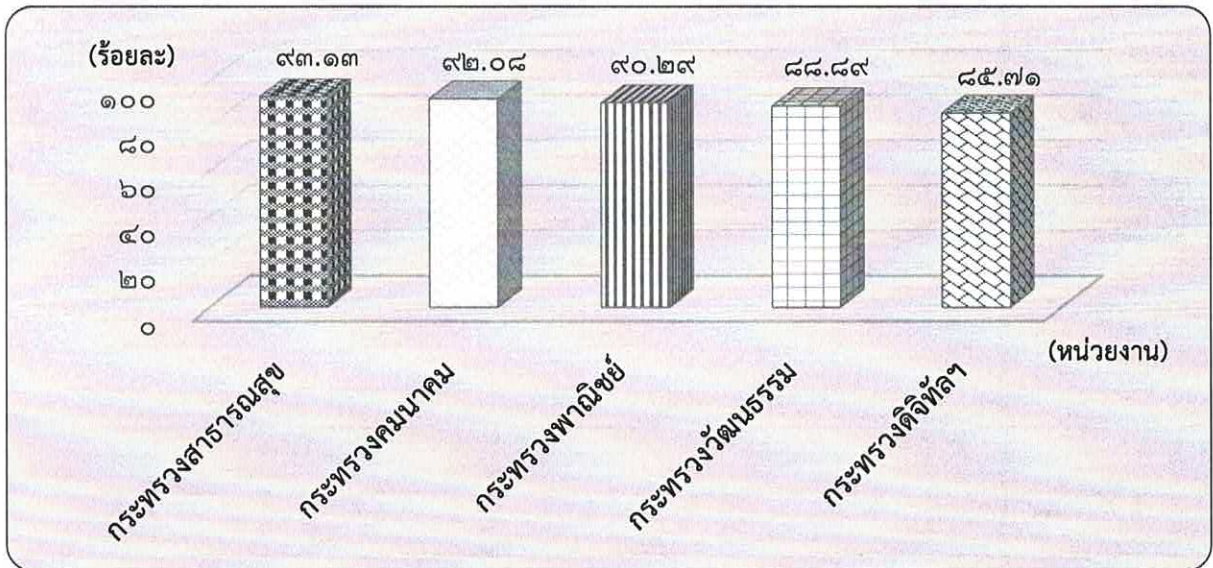
จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องทุกข์พบว่าในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมทั้งผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติมีสัดส่วนลดลงคิดเป็นร้อยละ ๖.๗๘ ซึ่งจากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และกฎหมาย ตามลำดับ ซึ่งจะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่งประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอกฎหมาย หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๓๙ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	๑๖,๗๐๓ ราย ๑๑,๔๔๑ เรื่อง ๕,๓๐๑ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจาก สถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๑,๓๓๖	๑,๒๗๗ (๙๕.๕๘)	๖	๘๖๒	๘๔๐ (๙๗.๕๕)
๒	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๙๕๑	๙๐๒ (๙๔.๘๕)	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๒๕)
๓	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมและหมายเลข โทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๒ และกต ๐	๗๑๐	๖๑๗ (๘๖.๙๐)	๕	๘๙๘	๘๖๓ (๙๖.๑๐)
๔	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตาม มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ ของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอก ของสายพันธุ์โอไมครอน BA.4 และ BA.5 - ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและ ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ในภาพรวม - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๖๙๒	๖๑๔ (๘๘.๗๓)	๑	๗,๔๖๖	๖,๘๔๙ (๙๑.๗๔)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๕	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวง ประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์	๕๑๖	๓๘๖ (๗๔.๘๑)	๑๕	๒๘๙	๒๓๕ (๘๑.๓๑)
๖	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ตีเส้น แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๔๕๖	๓๘๖ (๘๔.๖๕)	๑๑	๓๗๗	๓๔๘ (๙๒.๓๑)
๗	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๔๔๓	๔๐๙ (๙๒.๓๓)	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)
๘	การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ของรัฐบาล	๔๓๒	๔๒๔ (๙๘.๑๕)	๑๒	๓๕๒	๓๔๔ (๙๗.๗๒)
๙	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา หนี้สินกับสถาบันการเงิน - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออก มาตรการปรับลดหนี้และพักชำระหนี้	๔๒๙	๑๘๗ (๔๓.๕๙)	๑๐	๓๘๖	๓๓๘ (๘๗.๕๖)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๓		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓		
		จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม และทำร้ายร่างกาย - ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการทำร้าย ร่างกาย	๓๔๘	๒๙๔ (๘๔.๔๘)	๑๓	๓๓๘	๒๙๗ (๘๗.๘๗)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า เสียงดังรบกวน/สั่นสะเทือนเป็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก โดยเรื่องส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ประเด็นการแจ้งเหตุเรื่องไฟฟ้า โดยเฉพาะการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า ยังเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเข้ามาอย่างต่อเนื่องและเกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของประเทศ นอกจากนี้ การร้องเรียนเรื่องการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยขอให้ปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์สายด่วนของหน่วยงานภาครัฐ เช่น โทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม และหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ซึ่งมีปัญหาการรอสายนาน สายไม่ว่าง หรือโอนสายหลายครั้ง เป็นต้น ปัจจุบันปัญหายังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการได้

ทั้งนี้ แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จะมีแนวโน้มลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังคงต้องมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดของการแพร่ระบาดอีกครั้ง เนื่องจากเข้าสู่ช่วงฤดูฝนและการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ ประกอบกับการเกิดขึ้นของโควิด - 19 สายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นได้เร็ว รวมถึงการเฝ้าระวังโรคฝีดาษวานรที่ขณะนี้พบได้ทั่วโลกและมีการแพร่ระบาดในวงกว้าง นอกจากนี้ประชาชนยังร้องทุกข์เรื่องปัญหานี้สินในระบบมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหานี้สินกับสถาบันการเงิน และเสนอความคิดเห็นให้ภาครัฐออกมาตรการปรับลดหนี้และพักชำระหนี้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนได้รับผลกระทบจากการไม่ฟื้นตัวของเศรษฐกิจอย่างเต็มที่ ปัญหาการว่างงานที่เกิดขึ้นมายาวนาน และค่าครองชีพที่สูงขึ้น การกู้เงินจากสถาบันการเงินจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะมีเงินมาเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ดังนั้น การพักชำระหนี้หรือขยายระยะเวลาผ่อนชำระจึงอาจเป็นมาตรการที่รัฐจะเยียวยาบรรเทาผลกระทบและลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในภาวะเศรษฐกิจขณะนี้

อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องกรณีกลุ่มมีจิตอาสาลอกลงประชาชนที่ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการลอกลงประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น โดยปรากฏว่ามีเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการลอกลงผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๙,๐๒๐ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๖๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๖ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๔ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๗,๔๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ รองลงมาคือ ข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และข้อมูล สถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19 ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๖๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็น ที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยา รองลงมาคือ การกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 และการปรับปรุง การให้บริการของหน่วยงาน ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามข้อกำหนดออกความตามมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลการแจ้งเบาะแส การกระทำผิดที่เป็นสาเหตุแห่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่าน ช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๒,๐๙๒ เรื่อง จำแนกเป็น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	
			ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๓๘๐ (๖๕.๙๗)	๘๔๐ (๖๑.๔๐)	๕๔๐ (๓๙.๕๗)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแรงงานเข้าเมืองผิด กฎหมาย	๗๑๒ (๓๔.๐๓)	๕๒๘ (๓๘.๖๐)	๑๘๔ (๒๕.๔๑)
รวม		๒,๐๙๒ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๖๘ (๖๕.๔๐)	๗๒๔ (๓๔.๖๐)

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๘.๑ เรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๓ มีอัตราลดลงร้อยละ ๓๓.๘๘ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้แก่ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ การส่งเสียงดังรบกวน ปัญหาหนี้สิน ค่าครองชีพ และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญและการส่งเสียงดังรบกวนเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้งในทุกพื้นที่ เช่น เสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมส่งเสียงดัง แต่การแก้ไขกลับดำเนินการได้ยาก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีปริมาณสูงในทุกไตรมาส ทั้งนี้เพราะปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดความเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ไขให้เกิดผลในภาพรวมอย่างเป็นรูปธรรม

๘.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่าไม่ได้รับการชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันสมควร จึงขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

๘.๓ ผู้ร้องมีการใช้สิทธิโต้แย้งผลการดำเนินการของหน่วยงานจึงส่งคำร้องขอให้ช่วยเหลือในประเด็นเดิมมาหลายครั้งและเมื่อชี้แจงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือพิจารณาเรื่องไว้ เนื่องจากไม่มีข้อเท็จจริง/หลักฐานใหม่ ส่วนใหญ่ผู้ร้องจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปยังหน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความกดดันและมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๙.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหา ร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๙.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๙.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

.....



บันทึกข้อความ

เลขที่	6181
วันที่	18 ต.ค. 2565
เวลา	14.32 น.

ส่วนราชการ ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๒๕๓๕

ที่ รง ๐๖๓๕/๔๕๐๕

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการ

๑. ต้นเรื่อง

หนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๐๘ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ ขอส่งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๑๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ แจ้งให้ทราบว่า ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๗ มิถุนายน ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบแล้วนั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑) สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒. ขอรายงาน

ศูนย์สารนิเทศได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีรายละเอียด ดังนี้

๑) ประชาชนมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๕,๙๔๕ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒) ประเภทเรื่องที่มีการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุดคือ การเสนอและตรวจกฎหมาย รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ไฟฟ้า โทรศัพท์ น้ำประปา ถนน ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ

๓) ส่วนราชการที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุดคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการคลัง กระทรวงแรงงาน และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

๔) ในส่วนของกระทรวงแรงงานได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจำนวน ๔๐๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว จำนวน ๓๓๕ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๓) ในจำนวนนี้เป็นของสำนักงานประกันสังคม จำนวน ๒๓๖ เรื่อง

๕) ประเด็น...

๕) ประเด็นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นที่กระทรวงแรงงานได้รับส่วนใหญ่เป็นเรื่อง

๕.๑ ประโยชน์ทดแทน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับลดอัตราเงินสมทบของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ และการแก้ไขร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม กรณีการขอรับประโยชน์ทดแทนก่อนกำหนด

๕.๒ โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๖ ๒๕๐๐ สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ สำนักงานจัดหางานพื้นที่

๕.๓ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง โดยส่วนใหญ่ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ต่าง ๆ

๕.๔ แร้งงานต่างด้าว โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้ตรวจสอบและแจ้งเบาะแสแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้ามาทำงานในประเทศโดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๕ การขอให้จัดหางาน โดยส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือจัดหางานสำหรับประชาชนทั่วไป ผู้พิการ และผู้สูงอายุหลังวัยเกษียณ

๖) แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๖.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๖.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง

๖.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดังรบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๖.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

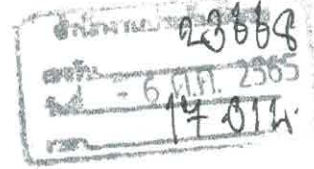

(นางสาวศิริหทัย หั่นแก้ว)
ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ


(นายบุญสงค์ ทัพชัยยุทธ์)
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ กระทรวงแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวง โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๔๑

ที่ รง ๐๒๐๑.๒/ ๒ ๑๙๐๘

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมการจัดหางาน อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๔๑๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ แจ้งว่า ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๗ มิถุนายน ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบแล้ว นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ รับทราบในเรื่องดังกล่าวแล้ว

กระทรวงแรงงาน ขอส่งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตาม QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวบุปผา เรืองสุด)

รองปลัดกระทรวงแรงงาน รักษาการแทน
ปลัดกระทรวงแรงงาน

เอกสารแนบ

เรียน

☐ ศูนย์บริการข้อมูล 1506☐ ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์และห้องประชุม☐ ฝ่ายข่าว☒ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน☐ ฝ่ายนิติศาสตร์☐ งานบริหารทั่วไป

เพื่อ

☐ เขียน☐ ทราบ☒ ดำเนินการ

- นำเข้า สอ.

.....

.....